

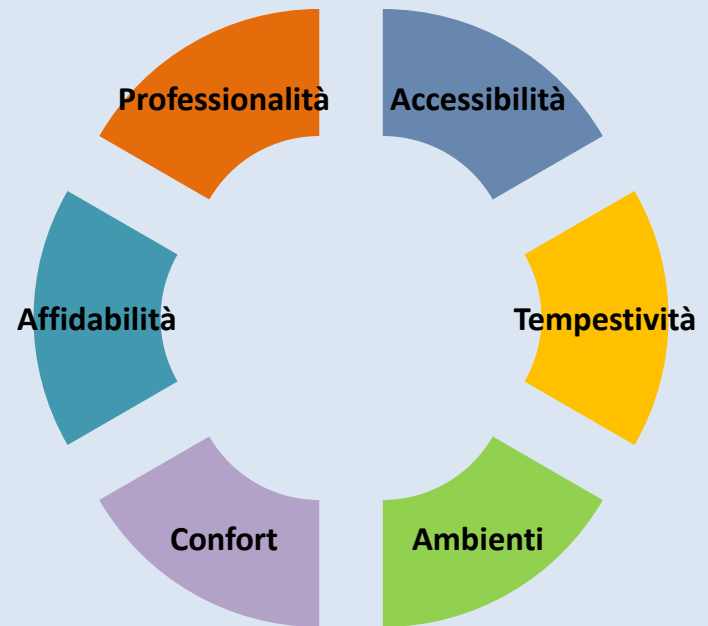


I servizi del Comune di Castrovillari: la soddisfazione degli utenti

Anno 2023

Il monitoraggio sulla qualità dei servizi

- **Obbligo di legge**
- **Garanzia della qualità “effettiva” dei servizi**
 - Misura della concordanza tra prestazioni e bisogni
 - Misura della soddisfazione rispetto a standard
- **Sistema integrato dei controlli interni**
 - Solida metodologia
 - Coinvolgimento attivo stakeholders
- **Individuazione delle azioni di miglioramento**



Le dimensioni della soddisfazione

- ❖ **Tempestività**
Tempi di Attesa
- ❖ **Affidabilità**
Correttezza delle informazioni
- ❖ **Ambienti**
Pulizia ambienti
- ❖ **Confort**
Adeguatezza sala d'attesa
- ❖ **Cortesia**
Cortesie operatori
- ❖ **Professionalità**
Esaustività rispetto alle esigenze finali dell'utente



Un nuovo modo di fare Programmazione



Informare, far conoscere nuove opportunità,
rispondere a nuovi diritti e bisogni latenti



Connettere Amministrazione e cittadinanza:
raccolgere suggerimenti, rafforzare la presenza sul
territorio, etc.



Connettere Uffici dello stesso Ente



Elevare efficacia e efficienza dei servizi



Modernizzare le procedure, rafforzare la
comunicazione



Favorire nuovi modelli culturali e sociali



244 questionari

48% tasso di adesione

**LA TUA OPINIONE
PER MIGLI RARCI**

	Buona	Sufficiente	Insuff.
Tempi di attesa			
Correttezza delle informazioni			
Pulizia degli ambienti			
Confort sala attesa			
Cortesia			
Professionalità operatori			

Vuole darci qualche suggerimento?

Grazie per la collaborazione



La costruzione ex-post della lettura organica che segue ha richiesto l'armonizzazione dei risultati secondo una scala comune e una comune legenda interpretativa



La soddisfazione



n. 244 utenti hanno compilato il questionario

I questionari sono stati raccolti nel periodo compreso fra il 1 gennaio 2023 e il 31 dicembre 2023

La misura del gradimento complessivo è stato calcolata tramite l'indice di soddisfazione, ottenuto come media dei valori con riferimento agli aspetti considerati.



Le dimensioni della soddisfazione

- ❖ **Accessibilità**
disponibilità/diffusione di informazioni, accessibilità fisica
- ❖ **Trasparenza**
disponibilità/diffusione di informazioni su condizioni/costi



- ❖ **Tempestività**
limite temporale predefinito tra richiesta e erogazione

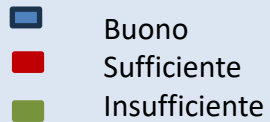


- ❖ **Efficacia**
rispondenza prestazione e aspettative o diritti
- ❖ **Conformità/ Affidabilità**
corrispondenza con specifiche regolamentate
- ❖ **Compiutezza**
esaustività rispetto alle esigenze finali dell'utente

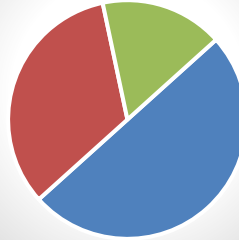


Le dimensioni della soddisfazione

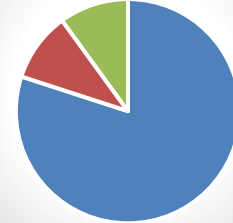
Soddisfazione
complessiva



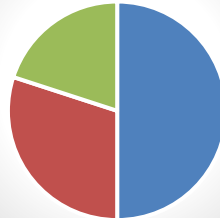
Tempi di attesa



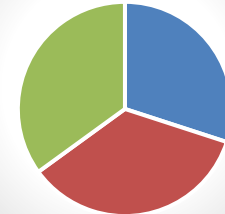
Correttezza informazioni



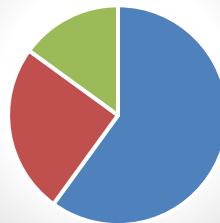
Pulizia ambienti



Confort sala attesa



Cortesia



Professionalità operatori

